

Социальный проект

Азбука ЖКХ

В новой редакции «Азбуки для потребителей услуг ЖКХ» учтены актуальные изменения жилищного законодательства последних лет

Первый в России учебник для потребителей услуг ЖКХ простым понятным языком, буквально на пальцах, с картинками рассказывает, как экономить плату за услуги, а именно – выступать грамотным заказчиком жилищных услуг, рационально использовать коммунальные услуги, осуществлять энергосервисные мероприятия в многоквартирном доме.

Напомним, что «Азбука ЖКХ» – проект ведущих экспертов отрасли: Министерства строительства и ЖКХ РФ, Фонда содействия реформированию ЖКХ, партии «Единая Россия», федерального образовательного проекта «Школа грамотного потребителя», а также НП «Национальный центр общественного контроля в сфере ЖКХ «ЖКХ Контроль».

Первая редакция пособия была издана шесть лет назад. Обновлённая версия доступна в крупнейших электронных библиотеках, а также распространяется среди общественных организаций и жилищных активистов в регионах. Кроме того, пособие по повышению жилищной грамотности можно найти на официальном сайте «Единой России», на федеральном сайте партийных проектов, а также официальной странице ЕР в социальной сети «ВКонтакте».

Новое издание пополнилось важными разделами по энергоэффективности, защите прав потребителей, мерами социальной поддержки по оплате жилищно-коммунальных услуг, вопросами реновации жилья, а также новой системой сбора и вывоза коммунальных отходов и заключения прямых договоров с ресурсоснабжающими компаниями.

Защита прав потребителей жилищно-коммунальных услуг

Каждый житель квартиры одновременно является и потребителем жилищно-коммунальных услуг. И его права, бывает, нарушаются. В какой-то мере виноватым в этом можно считать самого жителя: большинство собственников и нанимателей жилых помещений не стремятся активно участвовать в судьбе своего дома, а это провоцирует недобросовестных предпринимателей на то, чтобы повернуть ситуацию в свою пользу. Ещё одна причина: слишком мало людей разбираются в тонкостях жилищно-коммунальной сферы и закона «О защите прав потребителей». Порой даже не подозревают о своих правах и понятия не имеют, куда обращаться в случае их нарушения.

Государственная информационная система ЖКХ

Сервис ГИС ЖКХ работает по адресу <http://dom.gosuslugi.ru>. Все желающие могут пройти по указанной ссылке и найти информацию о жилищном фонде, включая технические характеристики домов, перечень и стоимости услуг по управлению общим имуществом, его содержанию и ремонту для каждого многоквартирного дома в отдельности. Там же есть данные о принятых в каждом многоквартирном доме решениях общего собрания собственников, нормативных актах сферы жилищно-коммунального хозяйства, предоставлении коммунальных услуг и поставках комму-

нальных ресурсов, размере платы за содержание общего имущества, задолженности по оплате. Каждый собственник может найти информацию по своему дому.

Создание единого информационного пространства позволило снизить количество злоупотреблений в сфере ЖКХ, повысить прозрачность отношений между собственниками и исполнителями услуг. Каждое решение собственников в обязательном порядке размещается в информационной системе. Кроме того, сервис даёт возможность проводить общие собрания собственников в электронном виде.

Итак, собственник подозревает, что его права нарушены. Куда ему обратиться?



Нарушение прав в сфере ЖКХ: как распознать

Нарушения прав в сфере ЖКХ происходят по двум направлениям: при предоставлении жилищных и коммунальных услуг. Распознать нарушения при предоставлении коммунальных услуг проще: в законе чётко прописан их перечень, порядок начисления платы за них и требования к качеству. С жилищными услугами сложнее. Перечень работ и услуг, плата за них утверждаются собственниками на общем собрании. Предлагает этот перечень управляющая компания. Если собственников не устраивают расценки или объём работ, который предлагает управляющая компания, не нужно торопиться подписывать с ней договор. Лучше потратить время на то, чтобы изучить предложения. Нарушение жилищных прав возникает в случае, если собственники договорились с компанией о перечне услуг, работ, сроках и порядке их проведения, размере оплаты, а она свои обязательства не исполняет или требует то, что не отражено в договоре.

Первые шаги решения конфликта

Что делать, если есть подозрения, что нарушаются потребительские права? В первую очередь нужно обратиться в совет многоквартирного дома. Члены совета дома могут объяснить, есть ли нарушение прав или просто возникло недопонимание тех или иных моментов. Если в совете дома не смогли дать чёткий ответ, нужно обратиться в управляющую или ресурсоснабжающую компанию.

Не удовлетворены устным ответом – пишете претензию, в которой укажите конкретные требования и основания для их заявления. Помочь в этом могут сотрудники регионального центра общественного контроля в сфере ЖКХ, например, в объединении защиты прав потребителей. Там могут дать разъяснение по делу, помочь с составлением заявлений, претензий в организации, предоставляющие услуги, жалоб в контролирующие органы. Общественная организация способна оказать квалифицированную поддержку в досудебном порядке.

Ещё одним из вариантов поиска истины может стать обращение в юридические фирмы. Где бы ни получали консультацию, просите, чтобы объяснили не только права вы или нет, но и озвучили правовые нормы, на которые можете сослаться, отстаивая свои права перед коммунальщиками.

Государственная жилищная инспекция

Это самый главный надзорный орган в ЖКХ. Её специалисты выявляют и пресекают нарушения в этой сфере со стороны и государственной власти, и местного самоуправления, и юридических лиц, и индивидуальных предпринимателей. Инспекция контролирует использование жилищного фонда, общего имущества собственников, техническое состояние домов, общего имущества жильцов и инженерного оборудования, своевременность выполнения работ по содержанию и ремонту. В полномочиях ведомства проверять обоснованность установленных нормативов потребления жилищно-коммунальных услуг; соответствие нормам санитарного

Лучше потратить время на то, чтобы изучить предложения других управляющих организаций, и выбрать в итоге более достойную



состояния помещений, рациональное использование ресурсов, правильность начисления платы за жилищно-коммунальные услуги. Заявление в жилищную инспекцию нужно подать лично или через систему ГИС ЖКХ. Ответ должны получить в течение месяца.

В Кодексе РФ об административных правонарушениях содержатся составы правонарушений, по которым орган государственного жилищного надзора вправе привлекать недобросовестных участников сферы ЖКХ.

Органы прокуратуры РФ

«Я буду жаловаться в прокуратуру!» – часто можно услышать от граждан, которые отчаялись найти правду в борьбе с недобросовестными исполнителями услуг. Но можно ли писать заявления в прокуратуру, если дело касается сферы ЖКХ? Да, можно и нужно. Прокуратура надзирает за соблюдением законности во всех сферах жизнедеятельности человека, в том числе и в жилищно-коммунальном хозяйстве.

Ещё одна важная функция: надзор за соблюдением прав и свобод человека. Прокурор имеет право беспрепятственно входить на территории и в помещения, куда рядовым гражданам может быть вход запрещён, знакомиться с документацией в полном объёме. Если прокурор усмотрит признаки административного правонарушения или уголовного преступления, он имеет право возбуждать административное производство или передать материалы в полицию, чтобы там приняла решение о возбуждении уголовного дела.

В органы прокуратуры есть смысл обращаться, если сомневаетесь в том, что правонарушение относится только к сфере ЖКХ, если по состоянию здоровья не можете защищать свои права в суде или в случае, когда ответ из других государственных и муниципальных органов не позволяет разобраться в ситуации. Заявление в органы

прокуратуры составляется в произвольной форме.

Роспотребнадзор

Главные задачи ведомства – следить за санитарно-эпидемиологическим благополучием граждан и защищать права потребителей. Поэтому, если в вашем доме не вовремя вывозят мусор, если в подъездах плесень, вечная грязь, крысы и тараканы – имеете полное право писать заявление в Роспотребнадзор. Жаловаться на слишком громких соседей тоже нужно сюда же: определение «шум» также входит в понятие «санитарно-эпидемиологическое благополучие». Заявление составляется в свободной форме.

Судебный порядок урегулирования спора

Обращение в суд сегодня становится всё более популярной формой разрешения конфликта. С одной стороны, это требует времени и нервов, с другой – зачастую добиться правды действительно удаётся лишь в суде.

Однако при этом нужно помнить: судебное производство имеет немало своих правил, которые приходится соблюдать всем участникам процесса. Правосудие в России осуществляется на основе принципа состязательности и равноправия сторон. Это означает, что в суде вам никто не будет давать консультаций о том, как правильно себя вести и какие документы необходимо представить. Не будет давать консультаций и ответчику. Обе стороны приходят в суд и доказывают свою правоту имеющимися у них законными способами. Если описываете в суде какие-то обстоятельства, обязаны их доказать документально. Судебное разбирательство – очень формализованный процесс, но это необходимо именно для того, чтобы ни одна из деталей дела не была случайно забыта или упущена.

Жаловаться на слишком громких соседей нужно в Роспотребнадзор

